BTS INFORMATIQUE DE GESTION **Session 1999**

E3 : ÉCONOMIE - DROIT

Épreuve commune aux deux options

Durée : 4 heures **Coefficient : 3**

DOCUMENTS

Document 1 : Arrêt de la Cour de cassation - Chambre sociale - *9 juillet 1997*
Mme RASSIER / SDM

Document 2 : Wanadoo, l'Internet par France Télécom
Extrait du cédérom "Wanadoo, l'Internet par France Télécom"
Version du 4 août 1998

Document 3 : Entreprises : Assumer une concurrence accrue
Alternatives économiques n° 159 - mai 1998

L'USAGE DES CALCULATRICES N'EST PAS AUTORISÉ

POUR CETTE ÉPREUVE



SUJET

Ce sujet comporte deux parties indépendantes :

- dans la première partie, vous effectuerez un travail méthodologique à partir d'une documentation juridique et économique.

- dans la deuxième partie, vous présenterez un développement structuré à partir de vos connaissances et de votre réflexion.

PREMIÈRE PARTIE : TRAVAIL MÉTHODOLOGIQUE - (Barème indicatif : 12 points)

1. Étude d'une situation juridique - (Barème indicatif : 5 points)

Analyser la décision de justice rendue par la Cour de cassation le 9 juillet 1997. *(document 1)*

2. Étude du contrat de licence d'utilisation d'un logiciel de connexion à l'Internet
(Barème indicatif : 3 points)

À partir du *document 2*, analyser le contrat proposé dans le kit de connexion fourni par France Télécom Interactive.

2. Analyse d'une documentation économique - (Barème indicatif : 4 points)

À partir du *document 3*, dégager les conséquences économiques du passage à l'euro.

DEUXIÈME PARTIE : DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ - (Barème indicatif : 8 points)

La banalisation de l'usage de la messagerie électronique remet-elle en cause les circuits traditionnels de la communication dans l'entreprise ?

Document 1

ARRÊT DE LA COUR DE CASSATION - CHAMBRE SOCIALE - 9 juillet 1997

Mme RASSIER / SDM

Attendu que Mme Rassier, engagée le 23 juillet 1990, en qualité de responsable administratif par la société Sapmer Distribution de Marques (SDM), a été licenciée pour motif économique le 14 avril 1992 ; [...]

Sur le premier moyen :
Vu l'article L 321-1 du Code du travail ;

Attendu que, pour estimer que le licenciement de Mme Rassier avait une cause réelle et sérieuse et la débouter de ses demandes d'indemnité pour licenciement sans cause réelle et sérieuse, de dommages-intérêts pour rupture abusive, et d'indemnité pour préjudice moral, la cour d'appel énonce que l'article L 321-1 du Code du travail fixe les critères du licenciement pour motif économique, qu'aux termes de la lettre de licenciement les raisons sont d'ordre structurel, qu'il est expliqué que l'intégration de la société SDM dans le groupe Vendemia, entraîne le regroupement des tâches administratives au sein de la Direction générale et conduit à la suppression du poste occupé par l'appelante, qu'il ressort de la procédure et des pièces produites qu'après une série de licenciements collectifs, la société a décidé encore le licenciement de trois cadres dont Mme Rassier pour motif économique, qu'il n'est pas contesté que l'intégration de SDM dans un groupe se situe en novembre 1991, et qu'elle a nécessité une réorganisation structurelle en particulier au niveau de la gestion, que la suppression d'emploi apparaît dans l'intérêt de l'entreprise et rendue nécessaire par un motif structurel, le regroupement des tâches administratives liées à l'intégration de l'entreprise dans un groupe, que dans le cas de Mme Rassier, il y a lieu de souligner que son poste n'a pas été remplacé et que son reclassement n'était pas envisageable du fait du surplus de cadres administratifs, qu'il n'est pas exigé que la situation financière de l'entreprise soit catastrophique pour que le caractère économique soit admis, qu'il suffit que le motif structurel et sa légitimité découlent des circonstances du licenciement ;

Attendu cependant que s'il n'est pas exigé par l'article L 321-1 du Code du travail que la situation financière de l'entreprise soit catastrophique pour qu'une suppression d'emploi constitue un motif économique de licenciement, encore convient-il, en vertu du même article, que cette suppression d'emploi soit consécutive à des difficultés économiques, à des mutations technologiques ou à une réorganisation effectuée pour sauvegarder la compétitivité de l'entreprise ou du secteur d'activité du groupe auquel elle appartient ;

Qu'en se bornant à énoncer que la suppression de l'emploi de la salariée était nécessitée par un motif structurel lié à l'intégration de la société dans un groupe, sans constater qu'elle était consécutive à des difficultés économiques ou à une réorganisation effectuée pour sauvegarder la compétitivité de l'entreprise ou du secteur d'activité du groupe auquel elle avait été intégrée, la cour d'appel a violé le texte susvisé ;

Par ces motifs,

Casse et annule [...].

Document 2

WANADOO, L'INTERNET PAR FRANCE TÉLÉCOM
France Télécom Interactive

LISEZ ATTENTIVEMENT TOUS LES TERMES ET CONDITIONS DE LA CONVENTION CI-DESSOUS.

DÉFINITION :
Le terme Kit désigne dans cette convention les éléments suivants :

- les applications de connexion, de navigation et de communication ainsi que les conditions d'utilisation qui y sont associées, ci-après désignés par le logiciel.
- un guide de prise en main

DROIT D'UTILISATION :
Le droit d'utilisation de ce logiciel est strictement réservé à une utilisation conjointe et indissociable du service d'accès à l'Internet de FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE.
Vous avez le droit non exclusif, non transmissible d'utiliser ce Kit sur un ordinateur. En particulier l'installation du Kit sur un réseau donnant l'accès de façon simultanée ou quasi-simultanée au service de FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE à plusieurs ordinateurs est interdite. Vous vous engagez à ne pas reproduire, représenter, modifier ou adapter le Kit ou tout ou partie de celui-ci.
L'utilisation du service d'accès Internet nécessite d'adhérer aux conditions générales du service d'accès Internet.

DROITS D'AUTEUR :
FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE déclare être investi de tous les droits l'autorisant à distribuer le Kit. La présente licence ne transfère aucun droit de propriété sur tout ou partie des éléments du Kit.
Tous les droits de reproduction, représentation, adaptation ou modification autres que ceux consentis dans la présente licence sont strictement réservés.

GARANTIE LIMITÉE :
FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE garantit l'adéquation de ce Kit avec son service d'accès à l'Internet.
FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE garantit que le logiciel correspond substantiellement aux fonctionnalités décrites dans le manuel d'utilisation. Toutefois, FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE n'offre aucune garantie expresse quant au bon fonctionnement du logiciel.

RESPONSABILITÉ :
FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE ne saurait être responsable des dommages indirects consécutifs à l'utilisation ou à l'incapacité d'utilisation du Kit.
L'utilisateur est seul responsable des dommages indirects de quelque nature qu'ils soient tels que les pertes de chiffre d'affaires ou de bénéfices commerciaux ou d'informations ou de lésions corporelles.
FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE est tenue à une obligation de moyen.
La responsabilité de FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE se limite pour dédommagement au montant correspondant aux frais fixes initiaux du service d'accès à l'Internet de FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE.

DURÉE :
La présente licence est à durée indéterminée à compter de l'ouverture de l'emballage du Kit. La non souscription sous un mois ou la terminaison pour quelque raison que ce soit du contrat FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE entraîne automatiquement sans formalités particulières la dénonciation de la présente licence.

RÉSILIATION :
La résiliation sera automatique si l'utilisateur ne se conforme pas aux limitations ci-dessus. De plus, en cas de non respect de l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations, la résiliation pourra intervenir de plein droit si une mise en demeure par lettre avec accusé de réception est demeurée sans effet pendant un mois.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES :
La présente licence est régie par le droit français. En cas de litige, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable. À défaut les parties reconnaissent la seule compétence des tribunaux de Paris. La présente licence ne peut en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit. Si l'une quelconque des stipulations de la présente licence est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.
FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE peut modifier la présente licence sous réserve de notifier ces modifications un mois avant leur entrée en vigueur.

Extrait du cédérom "Wanadoo, l'Internet par France Télécom" - Version du 4 août 1998



Document 3

ENTREPRISES : ASSUMER UNE CONCURRENCE ACCRUE

L'introduction de l'euro ne va pas modifier radicalement les conditions d'activité pour la plupart des entreprises. Passée la période de transition, la nouvelle monnaie va simplifier leur gestion. Elle va rendre les prix plus facilement comparables au sein de la zone pour les consommateurs et les entreprises, non seulement parce qu'ils seront exprimés dans la même unité, mais parce que tout risque de change sera éliminé. L'euro constitue en fait une étape de plus dans le processus engagé il y a quarante ans, de création d'un marché commun, puis unique, en Europe. Comme lors des étapes précédentes, il va engendrer un accroissement de la concurrence et une relance du mouvement de concentration et de restructuration dans l'industrie européenne. Cette logique de rationalisation, propre à diminuer les coûts et les prix, sera favorable à l'emploi si elle s'accompagne d'une reprise de la croissance. Elle peut créer une dynamique favorable à une relance de l'investissement et rendre la zone plus attirante pour l'investissement étranger. Si, au contraire, elle s'opère dans un contexte récessif de guerre économique, elle peut accroître encore le chômage.

Cela dit, il ne faut pas exagérer la rupture provoquée par l'euro pour l'industrie ou les services. Les grandes entreprises ont appris à gérer le risque de change. L'euro va réduire les coûts de gestion induits par la pluralité des monnaies, mais ne fera pas disparaître la principale barrière au développement transnational qui tient à la diversité des législations fiscales et sociales. Quant aux entreprises qui opèrent sur des marchés de proximité, elles ne verront guère de changement dans leur activité.

En fait, la concurrence devrait effectivement s'accroître dans les prochaines années, mais pour des raisons qui tiennent moins à la monnaie unique qu'aux changements réglementaires induits par le marché unique. Les constructeurs automobiles vont devoir renoncer à mener des politiques de prix très différentes selon les pays, les marchés publics vont être effectivement ouverts aux entreprises étrangères, etc.

En revanche, l'introduction de l'euro va être une vraie rupture pour le secteur financier. La concurrence va devenir bien plus forte qu'elle ne l'est aujourd'hui. L'unification du marché monétaire sur l'ensemble de la zone, la disparition du risque de change et du risque de taux vont rendre les conditions offertes par les banques ou les assureurs à leurs clients parfaitement comparables sur l'ensemble de la zone.

Ce changement de contexte, qui s'ajoute aux mutations structurelles propres au secteur financier devrait fortement accroître la concurrence dans un secteur qui, jusque-là, en était largement protégé. De quoi provoquer une vague de fusions-acquisitions transnationales dans les prochaines années. L'européanisation des grandes compagnies d'assurance est déjà bien engagée autour de quelques grands pôles (Allianz, Axa, Generali, etc.). En revanche, le secteur bancaire n'a internationalisé que ses activités au service des grandes entreprises et demeure ancré nationalement pour tout ce qui concerne les services aux particuliers et aux PME. Une situation qui devrait rapidement changer.

Philippe Frémaux - Alternatives économiques n° 159 – mai 1998



GUIDE DE CORRECTION

PREMIÈRE PARTIE : (12 points)

1. Étude d'une situation juridique - (Barème indicatif : 5 points)

Analyse de la décision de justice rendue par la Cour de cassation le 9 juillet 1997 (*document 1*).

Il convient d'accepter toute méthode d'analyse sans imposer le formalisme d'un commentaire de décision de justice. Ainsi, l'ordre des rubriques n'est pas imposé, l'utilisation des termes "appelant" et "intimé" n'est pas exigée.

D'une manière générale, l'évaluation s'appuie en priorité sur la compréhension des problèmes juridiques, sur l'utilisation maîtrisée du vocabulaire et sur la clarté de l'expression.

Les faits : *(0,5 point)*

Le candidat ne doit pas paraphraser l'arrêt.

Madame Rassier est cadre administratif dans la Société SDM depuis le 23 juillet 1990. Suite à l'intégration de la Société SDM dans le groupe Vendemia, les tâches administratives sont regroupées et le poste de Madame Rassier est supprimé. Madame Rassier est licenciée le 14 avril 1992 pour motif économique.

Les prétentions des parties : *(1 point)*

- Pour la société SDM, la suppression définitive du poste de responsable administratif s'inscrit dans le cadre de la réorganisation de l'entreprise après son regroupement (poste en double). Le reclassement de Madame Rassier, cadre administratif, n'a pas été possible. Son licenciement repose donc bien sur un motif économique d'ordre structurel.

- Pour Madame Rassier, le motif du licenciement n'a pas de cause réelle et sérieuse. Elle demande des indemnités pour licenciement irrégulier et des dommages et intérêts pour rupture abusive et préjudice moral.

La procédure : *(0,5 point)*

Le rappel de la décision des juridictions précédentes est facultatif.

<u>Conseil des prud'hommes</u>

- demandeur :	Mme Rassier
- défendeur :	Société SDM
- décision (facultative) :	Aucune indication dans l'arrêt de la Cour de cassation

<u>Cour d'appel</u>

- demandeur :	Aucune indication dans l'arrêt de la Cour de cassation
- défendeur :	Aucune indication dans l'arrêt de la Cour de cassation
- décision (facultative) :	Le licenciement est justifié : il a une cause réelle et sérieuse sur le plan économique.

<u>Cour de cassation</u>

- demandeur :	Mme Rassier
- défendeur :	Société SDM
- décision (facultative) :	casse l'arrêt de la Cour d'appel.

Le problème juridique posé : *(1 point)*

La suppression d'emploi résultant d'une réorganisation de l'entreprise à la suite d'une fusion suffit-elle à constituer un motif réel et sérieux de licenciement économique en l'absence de situation financière difficile ?

Il convient d'accepter toute autre formulation pertinente de ce problème juridique.

La décision de la Cour de cassation et sa justification : ***(2 points)***

Décision : *(0,5 point)* casse la décision de la Cour d'appel.

Explications : *(1,5 point)*

La Cour de cassation reconnaît le bien-fondé de la suppression d'emplois dans le cadre d'une réorganisation (fondement structurel). Elle n'exige pas une situation financière catastrophique pour que cette suppression ait un motif réel et sérieux. Cette suppression ne constitue un motif réel et sérieux de licenciement économique que si elle résulte de difficultés économiques, de mutations technologiques ou que si elle a pour but de sauvegarder la compétitivité de l'entreprise. L'arrêt de la Cour d'appel ne mentionnant pas l'un de ces motifs est donc cassé.

2. Étude du contrat de licence d'utilisation d'un logiciel de connexion à l'internet

(Barème indicatif : 3 points)

Analyse du contrat proposé dans le kit de connexion fourni par France Télécom Interactive (*document 2*).

Le candidat doit structurer sa réponse autour des rubriques présentes dans le référentiel (Cf. droit : 2.2 - les contrats) : "identifier et repérer les parties, leurs obligations, les clauses particulières et la durée du contrat".

À titre indicatif, on pourra attribuer 1 point à la présentation des obligations des parties, 1 point aux autres rubriques.

Objet du contrat :

Le droit d'utilisation du logiciel de connexion à l'internet

Parties au contrat :

- le distributeur du logiciel d'accès à l'internet : FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE
- l'utilisateur

Obligations des parties :

- Obligations du fournisseur FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE :
    - obligations inscrites dans le contrat :
        - livrer un logiciel (obligation de délivrance)
        - garantir sa conformité au service d'accès (obligation de conformité)
    - obligations légales (non rappelées dans le contrat)
        - obligation de garantie contre les vices cachés
        - obligation de conseil

- Obligation de l'utilisateur :
    - payer
    - respecter les conditions d'exploitation du logiciel et de la documentation
    - ne pas reproduire
    - ne pas modifier la présentation et les fonctions
    - ne pas modifier et ni adapter le Kit
    - accepter les conditions du service d'accès à l'internet

Remarques :

- *Il convient de distinguer le type d'obligation (obligations citées précédemment) et la nature juridique de l'obligation générale de FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE (obligation de moyen).*

- *Les associations de consommateurs considèrent que certaines clauses relatives aux garanties et aux modalités de règlement peuvent être réputées abusives dans les contrats d'abonnement à des fournitures d'accès.*

Durée du contrat :

Durée indéterminée à compter de la date de l'ouverture du Kit

Résiliation du contrat :

Le contrat est résilié en cas de non-respect des obligations des parties :
- Non-paiement
- Utilisation non conforme au contrat

Clauses particulières :

- Non-transfert du droit de propriété du logiciel (respect du droit d'auteur)
- Limitation de la responsabilité car FRANCE TÉLÉCOM INTERACTIVE n'est tenue qu'à une obligation de moyen

2. Analyse d'une documentation économique - (Barème indicatif : 4 points)

Dégager les conséquences économiques du passage à l'euro (*document 3*).

Les conséquences énumérées dans l'article dressent un scénario optimiste pour l'ensemble des agents économiques concernés. Ainsi,

- **pour les consommateurs** :

  L'euro favorisera une baisse des prix en raison de l'accroissement de la concurrence.
  De même, il facilitera une meilleure comparaison du prix d'un produit dans les différents pays de la zone euro, le prix affiché y étant exprimé dans la même unité.

- **pour les entreprises et pour les institutions financières** :

  L'euro apportera l'élimination du risque de change, d'où une sécurité dans les échanges intra-communautaires, les règlements clients-fournisseurs s'effectuant dans une monnaie unique.
  Il favorisera la baisse des coûts de gestion.
  L'euro générera également un accroissement de la concurrence et, face à cette nouvelle pression, on observera une amplification des phénomènes de concentration d'entreprises, notamment dans le secteur des banques, des organismes financiers et des assurances.
  Les conséquences seront, dans une première étape, particulièrement importantes pour le secteur financier.

- **pour l'économie**

  L'euro peut créer des anticipations favorables à l'investissement, à la croissance et à l'emploi.

Remarques :

- La naissance de l'euro a des conséquences très fortes pour les entreprises qui opèrent sur le marché national et international mais des effets minimes sur les entreprises qui opèrent sur le marché de proximité.

- La rationalisation du système productif dépend plus de l'harmonisation de la législation fiscale et sociale que de l'euro.

- Pour les pays de la zone euro, l'introduction de la nouvelle monnaie représente l'espoir de la mise en place d'une monnaie stable, capable de s'affirmer sur le plan international face au dollar américain.

DEUXIÈME PARTIE (8 points)

La banalisation de l'usage de la messagerie électronique remet-elle en cause les circuits traditionnels de la communication dans l'entreprise ?

INTRODUCTION *(2 points)*

Intérêt du sujet *(0,5 point)* **:**
Faire référence à l'actualité : développement spectaculaire des NTIC, particulièrement dans les entreprises.

Cf. les résultats d'un sondage publié dans le magazine "L'ENTREPRISE" de septembre 1998 :
"48 % des entreprises sont connectées à l'internet. Parmi les PME ayant accès à la toile, 38 % le font quotidiennement et dans deux cas sur trois, c'est pour y utiliser la messagerie électronique."

Définitions *(0,5 point)* **:**

- La messagerie électronique : courriers échangés sur les réseaux par l'intermédiaire de logiciels de communication. Ces logiciels permettent de communiquer, de partager des informations et des documents (textes, images, sons, vidéo) et de travailler en groupe (projets, réunions, agendas communs).

- Les circuits traditionnels de communication dans l'entreprise :
  Les circuits de communication traditionnels s'inscrivent dans une organisation taylorienne et hiérarchique où l'information est centralisée, verticale et formelle (voir structure hiérarchico-fonctionnelle).

Poser la problématique *(0,5 point)* **:**

Les circuits traditionnels de la communication sont-ils modifiés par l'usage croissant de la messagerie électronique ?

Annonce du plan *(0,5 point)*

DÉVELOPPEMENT *(5,5 points)* :

La recherche de tous les aspects de la problématique n'est pas exigé.
Quel que soit le plan choisi en deux ou trois parties, le développement doit faire apparaître une opposition (de type oui/non) ou/et une complémentarité (de type oui/mais).
Le développement doit correspondre au plan annoncé.

Exemple de développement possible :

I - Les modifications des circuits traditionnels de la communication induites par l'utilisation de la messagerie électronique

a) Les caractéristiques de la messagerie électronique

  - Il est utile de rappeler qu'une information de qualité est une information pertinente, fiable, disponible et rapide, confidentielle, peu onéreuse par rapport à sa valeur pour l'entreprise et directement utilisable.

  - La messagerie électronique permet :

    - une baisse du coût de l'information : la consommation de papier diminue ainsi que les frais liés au service traditionnel de courrier, aux communications téléphoniques, aux télécopies, aux services de messagerie (coursier, colis express)
    - une diminution des délais d'échanges d'information donc une amélioration de la prise de décision, quel qu'en soit le niveau

- Elle favorise la diffusion de l'information

  - sur tous les continents
  - à de nombreux destinataires

  Un message peut être envoyé simultanément à de nombreux destinataires, dans différentes filiales d'une entreprise, quelle que soit la localisation de celles-ci.

- Elle améliore l'efficacité du travail

  - par la diffusion de l'information
  - par le traitement automatique des tâches administratives (archivage automatique des courriers envoyés et reçus, utilisation de répertoires d'adresses, de listes de destinataires prédéfinis, transfert de courrier, etc.)

b) L'impact sur les circuits de communication

L'utilisation croissante de la messagerie, outil de la circulation de l'information, joue un rôle important lors de la prise de décision. C'est aussi un instrument de coordination interne et externe, un outil de motivation du personnel et un facteur de développement du dialogue social dans l'entreprise.

- La messagerie électronique, support de la prise de décision par l'information qu'elle diffuse.

L'information est plus pertinente et plus efficace : elle facilite une prise de décision rapide, directement sur le terrain par les personnes confrontées aux problèmes (ex : commerciaux, responsables de production, magasiniers, etc.). La messagerie électronique aide à la mise en place d'une structure décentralisée qui améliore la réactivité de l'entreprise aux évolutions de l'environnement.
Aux USA, on constate ainsi une diminution des niveaux hiérarchiques dans les entreprises où son utilisation par l'ensemble du personnel est banalisée. Les niveaux hiérarchiques intermédiaires ne sont plus nécessaires.

- La messagerie électronique, instrument de coordination interne et externe.

Elle encourage le développement du travail collaboratif *(groupware)* : mise en place de groupe de projet dont la structure est matricielle.

Elle permet le travail entre les filiales et avec les partenaires de l'entreprise indépendamment des décalages horaires.

- La messagerie électronique, outil de motivation du personnel et facteur de développement du dialogue social.

Comme la messagerie électronique permet une circulation de l'information plus facile, elle engendre une plus grande transparence des décisions prises dans l'entreprise. La rétention d'informations est moins forte : le pouvoir s'appuie alors sur des fondements moins contestés par le personnel qui, en bénéficiant d'un meilleur accès à l'information, s'implique davantage dans son travail. Cet accès à l'information développe un sentiment de reconnaissance (Cf. les besoins d'estime de MASLOW) ce qui améliore l'efficacité et la productivité du travail.

La messagerie électronique contribue à développer la culture d'entreprise (besoins d'appartenance).

Elle encourage aussi une plus grande spontanéité dans les échanges (modification de l'écriture qui devient plus synthétique) et tend à abolir les frontières sociales de la hiérarchie dans les entreprises.

- La messagerie électronique favorise la veille technologique à travers la participation aux listes de diffusion professionnelles.

II - Le maintien des circuits traditionnels de communication

La messagerie électronique pose néanmoins de nombreux problèmes.

a) Les caractéristiques négatives de la messagerie électronique

- La messagerie électronique, de part sa facilité d'utilisation, génère un nombre de messages importants dont la pertinence est discutable.
  La sur-information a un coût non négligeable : le traitement de ces messages peut prendre du temps d'où une perte de productivité.

- Les informations véhiculées doivent être fiables : il existe des risques de désinformation. Il convient donc de mettre en place des systèmes permettant d'authentifier les auteurs des messages (identification de la source de l'information) et d'assurer la sécurité des échanges (lutte contre les accès frauduleux) par divers procédés de cryptographie ou, plus simplement, par l'utilisation de logiciels de compression avec mot de passe (WinZip, WinRar, etc.)

- La messagerie électronique a un coût apparent lié aux connexions aux réseaux et à la maintenance, à la sur-information et à la désinformation. Mais il existe aussi un coût caché lié au stress des salariés dont la journée de travail a tendance à se diluer dans le temps puisque les messages sont échangés en fonction des intérêts de chacun, indépendamment des horaires officiels de travail de l'entreprise.

- L'accès à la messagerie pose le problème de l'accès à l'information dans les entreprises : il s'agit de gérer cet accès en déterminant des critères objectifs :

    - d'attribution de boîtes aux lettres qui peuvent être individuelles ou partagées (une par service par exemple) avec les problèmes de confidentialité que cette situation peut poser,

    - d'accessibilité aux informations en fonction de leur nature et de la qualité de chaque salarié.

    NB : Si chaque salarié ne bénéficie pas individuellement d'une boîte aux lettres électronique, la gestion des accès à la messagerie sera source de conflits et anéantira les effets bénéfiques cités précédemment.

b) Le nécessaire maintien des circuits de communication traditionnels

- Le maintien d'un certain nombre d'échelons hiérarchiques traditionnels s'avère nécessaire pour coordonner les activités du personnel tout en respectant la relative autonomie des salariés, élément clé de la motivation.

- La messagerie est un outil de communication complémentaire qui s'appuie sur une structure traditionnelle lors de l'élaboration des plans stratégiques et des tableaux de bord.

- La messagerie électronique améliore les conditions de prise de décision mais ne modifie pas la nature même de ces décisions. Par exemple, les décisions stratégiques sont prises :

    - en fonction des informations échangées indépendamment des canaux de transmission utilisés,

    - par des responsables hiérarchiques dont les choix s'imposent ensuite à l'ensemble du personnel.

  Dans ce cadre, la messagerie électronique n'est qu'un outil de communication qui n'infléchit pas l'organisation structurelle de l'entreprise.

- La mise en place d'une messagerie peut conduire à la démotivation du personnel dont les conditions de travail évoluent. La séparation traditionnelle entre la vie privée et la vie professionnelle s'estompe puisque le courrier électronique modifie la relation travail - temps de présence dans l'entreprise. (Par exemple, des cadres prennent connaissance de leur courrier professionnel depuis leur domicile afin d'améliorer la réactivité de l'entreprise).

- Enfin, il convient de ne pas déshumaniser le dialogue social. Les moyens de communication traditionnels (téléphone, entretien) sont indispensables puisque :

    - écrire est un acte difficile (savoir présenter ses arguments ou exprimer ses sentiments sur un sujet donné, par écrit, est une compétence peu maîtrisée),

    - la communication orale, par la prise en compte immédiate des réactions de l'interlocuteur, permet des échanges plus rapides et plus fructueux,

    - la communication gestuelle facilite l'échange : elle permet de nuancer les propos et contribue ainsi à l'amélioration de la qualité des relations humaines.

Barème :

Il n'est pas question d'attendre du candidat toutes les idées mentionnées dans le corrigé. Cependant, les réponses du candidat doivent s'appuyer sur des savoirs précis et maîtrisés.

Dans le développement proposé, les caractéristiques de la messagerie sont analysées en fonction des critères de qualité d'une information et l'impact des messageries sur les circuits de communication est étudié en fonction des rôles de l'information.

On attend du candidat qu'il ordonne ses idées autour :

- *du champ notionnel caractéristique de l'information - qualité, rôle et organisation de l'information dans l'entreprise (Cf. référentiel 2.2 La prise de décision)*

- *de l'organisation des activités de l'entreprise (critères de structuration, moyen de coordination, degré de centralisation (Cf. référentiel 3.2 L'organisation des activités)*

À titre indicatif, on pourra attribuer :

- *2,5 points si le candidat présente trois arguments pertinents montrant les modifications des circuits traditionnels de la communication induites par l'utilisation de la messagerie électronique,*

- *2 points si le candidat présente deux arguments prouvant le maintien des circuits traditionnels de communication,*

- *1 point si le développement présente en deux ou trois parties les modifications et les limites de la remise en cause des circuits par la messagerie et pour la qualité de la rédaction et de l'orthographe.*

CONCLUSION *(0,5 point)*

Existence d'une conclusion qui réponde à la problématique.

La messagerie électronique modifie l'usage des autres circuits de communication mais ne les supprime pas. C'est un outil qui accompagne les mutations du travail. Les échanges traditionnels par écrit sont maintenus (la preuve par écrit est une preuve parfaite contrairement aux échanges sous forme numérique) de même que la communication orale qui facilite les rapports sociaux.